



ZERTIFIZIERUNGSBERICHT
Zusammenfassung

Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof in Fürstenfeld
Pflegeverband Hartberg-Fürstenfeld

06.12.2023

1. Zertifizierungsprozess

Die Zertifizierung im Rahmen des Nationalen Qualitätszertifikats für Alten- und Pflegeheime in Österreich prüft und bewertet Alten- und Pflegeheime, die auf der Basis eines eingeführten Qualitätsmanagement-Systems weitreichende Anstrengungen zur Sicherstellung einer größtmöglichen individuellen Lebensqualität der Bewohner:innen unternehmen und auf die Arbeitsplatzqualität ihrer Mitarbeiter:innen achten.

Die Zertifizierer:innen hinterfragen im Zertifizierungsprozess die implementierten Strukturen und Prozesse, mit welchen das Alten- und Pflegeheim dafür sorgt, dass Bewohner:innen sich als Personen wertgeschätzt und respektiert fühlen können und ihre Bedürfnisse nach Privatheit, Sicherheit und Selbstbestimmtheit so gut als möglich geschützt sind. Sie reflektieren gemeinsam mit den Verantwortlichen die Wirkungen des Handelns aller Beteiligten und hinterfragen die zur Messung der Ergebnisqualität eingesetzten Kennzahlen.

Das Alten- und Pflegeheim steuert den Fokus der Zertifizierung mit, indem es drei Entwicklungsthemen definiert, die positiven Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohner:innen nehmen. Das Zertifizierungsteam begleitet das Alten- und Pflegeheim im Zertifizierungsprozess über einen Zeitraum von jedenfalls zwei Jahren.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses definiert das Alten- und Pflegeheim die Ziele der Entwicklungsthemen und Maßnahmen für deren Realisierung. Es evaluiert gemeinsam mit dem Zertifizierungsteam die gesetzten Maßnahmen und die daraus resultierenden Wirkungen insb. in Bezug auf die Lebensqualität der Bewohner:innen.

Die gelebte Qualität im Alltag und die daraus resultierenden Wirkungen für die Lebensqualität der Bewohner:innen sowie die Arbeitsqualität der Mitarbeiter:innen verifizieren die Zertifizierer:innen abschließend im Rahmen eines eintägigen Vor-Ort-Besuchs. In das Zertifizierungsergebnis fließen auch die Rückmeldungen und Perspektiven von Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Angehörigen sowie weiteren relevanten Systempartnerinnen und Systempartnern ein.

2. Qualitätsmerkmale des Hauses

Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof in Fürstenfeld ist ein modernes, 2008 general-saniertes und 2011 großzügig erweitertes Pflegeheim, das nahe dem Ortszentrum situiert ist. Das Haus verfügt über Ein- und Zweipersonenzimmer. Ein Teich ergänzt die behindertengerechte Gartenanlage, die neben Hochbeeten und Rundwegen im ehemaligen Klostergarten auch Ruheplätze zum Verweilen bietet.

Die Verantwortlichen des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof haben umfangreiche Besprechungsstrukturen implementiert, die dem Austausch, der Informationsweitergabe sowie der Kommunikation der Mitarbeiter:innen dienen. Die Beschäftigung stellt neben der Pflege einen wesentlichen Schwerpunkt im Haus dar. Für die Bewohner:innen bieten die Mitarbeiter:innen unter anderem verschiedene Ausflüge in die Umgebung, Ausflüge in den Ort oder auch die Möglichkeit im Ort einzukaufen an.

Die hauseigene Küche verköstigt nicht nur Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen, sondern versorgt Menschen der Region auch mit „Essen auf Rädern“.

Bewohner:innen

Die Bewohner:innen gestalten ihr Leben im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof selbstbestimmt in einem angenehmen Rahmen. Sie entscheiden selbständig, wie sie ihren Tag gestalten wollen. Es gibt diverse Beschäftigungsangebote, die alle Bewohner:innen nutzen können. Über die Teilnahme entscheidet die:der Bewohner:in nach Interesse, Möglichkeiten und Befindlichkeit selbst. Die Bewohner:innen wählen je nach Bedürfnis ihre Essenszeiten. Täglich stehen zwei verschiedene Menüs der hauseigenen Küche zur Auswahl, von Montag bis Freitag sogar drei. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen vervollständigen das Team der Pflege und Betreuung. Sie bereichern den Alltag der Bewohner:innen und bieten wertvolle Unterstützung in der Betreuung der Bewohner:innen.

Jede:r Bewohner:in erhält im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof eine Bezugspflegerperson zugeteilt. Diese führt zeitnah nach dem Einzug mit der:dem Bewohner:in biographische Gespräche und hält die Informationen in der Pflegedokumentation fest. Die Pflegeplanung führen die Mitarbeiter:innen der Pflege für alle Bewohner:innen im Rahmen des Pflegeprozesses und orientiert am Pflegemodell nach Nancy Roper in den jeweiligen Wohnbereichen durch.

Die Implementierung eines Spätdienstes ermöglicht das Angebot von Beschäftigung unter Anleitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Bewohner:innen auch am Abend. In Gesprächen und Pflegeaudits insbesondere der Pflegevisite legen die Leiterin des Betreuungs- und Pflegedienstes und die Wohnbereichsleiter:innen ein besonderes Augenmerk auf die Autonomie der Bewohner:innen.

Die Mitarbeiterinnen der Freizeitgestaltung besuchen neue Bewohner:innen, holen Informationen über deren Vorlieben ein und sind bemüht, das passende Angebot an Beschäftigung und Freizeitaktivität für jede:n Bewohner:in zu finden. Alle angebotenen Aktivitäten sind in einem Wochen- bzw. Jahresplan festgehalten. Die Bewohner:innen erhalten Informationen zum Angebot über Aushänge. Zusätzlich laden sie die Mitarbeiter:innen der Freizeitgestaltung persönlich zur Teilnahme ein.

Besucher:innen können zu jeder Tageszeit ihre Angehörigen im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof besuchen, es gibt keine festgelegten Besuchszeiten. Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen, Schüler:innen, Kindergartenkinder sowie Vereine wie z. B. die Pfadfinder unterstützen die Mitarbeiter:innen bei größeren Veranstaltungen.

Mitarbeiter:innen

Die Zusammenarbeit im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof ist familiär, wertschätzend, kollegial und respektvoll. Für neue Mitarbeiter:innen steht ein umfangreiches Einarbeitungskonzept zur Verfügung. In diesem vermitteln Führungskräfte sowie Kolleginnen und Kollegen allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das bewohner:innenorientierte Verständnis von Pflege und Betreuung.

Fort- und Weiterbildung sind im Augustinerhof für alle Mitarbeiter:innen und Führungskräfte eine Selbstverständlichkeit, sie nehmen das entsprechende Angebot regelmäßig und gezielt in Anspruch.

Die langfristige Planung ermöglicht es allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die für sie passenden Fort- und Weiterbildungen zu absolvieren. Teamcoaching oder Supervisionen können die Teams bei Bedarf in Anspruch nehmen.

Die Kommunikation und das Vorgehen in Krisenfällen ist strukturiert und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt.

Die Mitgestaltung und Einbindung der Mitarbeiter:innen stellen die Verantwortlichen durch regelmäßige und strukturierte Besprechungen sicher. Die Mitarbeiter:innen sind auch eingeladen, am kontinuierlichen Verbesserungsprozess mitzuwirken.

Führung

Das Organigramm und die Stellenbeschreibungen sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt. Der Einsatz der Mitarbeiter:innen erfolgt entsprechend der Stellen- und Aufgabenbeschreibungen und unter Berücksichtigung deren Fähigkeiten und Fertigkeiten. Nach Interesse bzw. orientiert an ihren persönlichen Stärken können Mitarbeiter:innen an Arbeitsgruppen teilnehmen und so die Weiterentwicklung des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof mitgestalten. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess mit Beteiligung der Mitarbeiter:innen ist implementiert und umgesetzt.

Grundlegende Informationen zu Werten und erwünschten Verhaltensweisen finden sich im Leitbild. Die Führungskräfte fördern und motivieren Mitarbeiter:innen zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung.

Die Prozesse im Haus sind definiert, verschriftlicht und für die Mitarbeiter:innen in ausgedruckter Form bzw. digital jederzeit zugänglich. Die Mitarbeiter:innen halten die Qualitäts- und Hygienestandards ein und setzen diese um. Zur Überprüfung der Wirksamkeit ihres Tuns und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung nutzen die Verantwortlichen Kennzahlen und binden Mitarbeiter:innen in die Analyse und Steuerung ein.

Umfeld

Angehörige und Besucher:innen sind im Haus willkommen. Es ist jederzeit möglich, Bewohner:innen zu besuchen bzw. abzuholen, um etwas mit ihnen zu unternehmen.

Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen sind eine große Unterstützung im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof. Sie stehen für Besuchsdienste bzw. zur Begleitung bei Aktivitäten im Rahmen des Beschäftigungsangebotes zur Verfügung. Auch Vereine, Schulen und Kindergärten kommen regelmäßig ins Haus und bringen Abwechslung in den Alltag der Bewohner:innen.

Die Zusammenarbeit mit Behörden und anderen Gesundheitseinrichtungen wie z. B. Krankenhäusern erfolgt koordiniert und strukturiert.

Lernende Organisation

Führungskräfte und Mitarbeiter:innen stehen dem Thema Weiterentwicklung bzw. Fort- und Weiterbildung aufgeschlossen gegenüber. Die Führungskräfte sichern durch eine umsichtige Fortbildungsplanung die gleichmäßige Erfüllung der Fortbildungsverpflichtung aller Mitarbeiter:innen. Für Themen, die alle Mitarbeiter:innen im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof betreffen, wie z. B. Gewaltprävention, planen die Führungskräfte die Fortbildungen rechtzeitig.

Neu erworbenes Wissen bzw. Fortbildungsinhalte geben Führungskräfte und Mitarbeiter:innen im Rahmen von Dienstbesprechungen weiter.

Alle Mitarbeiter:innen haben jederzeit die Möglichkeit, ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge bei den Führungskräften einzubringen.

3. Praxisbeispiel

Konzeption eines Verpflegungsleitbildes für das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof Fürstenfeld

Ausgehend vom Projekt „GEMEINSAM G´SUND GENIESSEN“ erarbeitete eine Arbeitsgruppe im Haus ein Verpflegungsleitbild. Das Leitbild hält die Wertigkeit von gesundem und geschmackvollem Essen in würdevoller Umgebung und Atmosphäre fest. Das Leitbild bildet nun die Basis für das ganzheitliche Ernährungsmanagement im Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof.

4. Zertifizierungsergebnis

Das Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof hat die dritte Rezertifizierung im Verfahren NQZ next level im Zeitraum von März 2022 bis Dezember 2023 erfolgreich absolviert und das Nationale Qualitätszertifikat mit der Gültigkeit bis zum 05.03.2025 erreicht.

Unterschrift Zertifizierer:innen	Elektronische Signatur
Susanne Bauernfeind	
Mag. Norbert Loschko	

Freigabe durch NQZ Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Jakob Kabas MBA	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	29.12.2023
-----------------------------	------------

Anlage: Bericht zur Strukturqualität

Die Beschreibung des Wohn- und Pflegeheim Augustinerhof zur Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15 a B-VG über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen samt Anlagen wurde überprüft und von der NQZ-Zertifizierungseinrichtung im Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich freigegeben.